'ces centro de experiencias y servicios UAI · LATAM

burō BUSINESS SCHOOL

CXDAY

CUSTOMER EXPERIENCE DAY

08-09
JUNIO **2023**

CAMINO A LA EXPERIENCIA DIGITAL

WE HEAR YOU.

CUSTOMER EXPERIENCE DAY

CXDAY CAMINO A LA EXPERIENCIA DIGITAL

NO EXISTIRÁ UNA EXPERIENCIA DE VALOR EN EL FUTURO, SI LAS EMPRESAS NO ADOPTAN LA INTERACCIÓN DIGITAL COMO PARTE NATURAL DE SU RELACIÓN CON SUS CLIENTES.

08-09
JUNIO 2023

'ces centro de experiencias y servicios UAI·LATAM

burō BUSINESS SCHOOL

09
JUNIO 2023

HERE

THERE

CONFERENCIAS CXDAY

EVERYWHERE

CUSTOMER EXPERIENCE DAY

CXDAY CAMINO A LA EXPERIENCIA DIGITAL

09 JUNIO 2023

EXPOSITOR

CLAUDIO LÓPEZ

Director ejecutivo Centro de Experiencias y Servicios EDN Universidad Adolfo Ibáñez Chile. Profesor, consultor y conferencista internacional en temas de liderazgo de servicio, innovación y diseño de experiencias, con proyectos y charlas en Chile, Argentina, Perú, Bolivia, Colombia, Ecuador, Uruguay, Centroamérica y México.

TRANSFORMACIÓN DIGITAL CENTRADA EN EL CLIENTE

Hoy más que nunca se debe entender que la Transformación Digital es un proceso que debe estar conectado al servicio de la experiencia de los clientes. En esta charla entregaremos una mirada estratégica a la articulación e integración entre estos aspectos y revisaremos que la satisfacción y lealtad de los clientes sólo se logrará cuando el diseño de la experiencia logre la completa alineación entre la tecnología y personas.

'ces centro de experiencias y servicios UAI · LATAM

burō BUSINESS SCHOOL

CUSTOMER EXPERIENCE DAY

CXDAY CAMINO A LA EXPERIENCIA DIGITAL

09 JUNIO 2023

EXPOSITOR

MARCO GONZÁLEZ

Especialista en innovación, estrategia comercial y marketing digital para la región de Centroamérica y Panamá en IUNGO. Profesional con 12 años de experiencia en el ámbito comercial y financiero. Ha trabajado en áreas estratégicas y de alto desempeño como lo son; inteligencia de negocios, desarrollo de proyectos orientados a la atención de necesidades del mercado a través de servicios y productos, forecasting, presupuestos de operación y costos de inversión.

CASO DE ÉXITO IUNGO

Es un apasionado de su trabajo, su etapa favorita en un proyecto es estar trabajando con el líder de la unidad de negocio del cliente para entender sus objetivos de negocio, a medida que avanzamos a través de ese proceso de colaboración, las ideas comienzan a fluir y eso siempre es la parte divertida para Marcos.

'ces centro de experiencias y servicios UAI · LATAM

burō BUSINESS SCHOOL

CUSTOMER EXPERIENCE DAY

CXDAY CAMINO A LA EXPERIENCIA DIGITAL

09 JUNIO 2023

EXPOSITOR

JOHN ATKINSON

Dr. John Atkinson es actualmente profesor titular en la Facultad de Ingeniería y Ciencias, de la Universidad Adolfo Ibañez (UAI), Santiago, y ha sido profesor full-time en la Universidad de Concepción, y Universidad Técnica Federico Santa María, ambas de Chile. En la UAI creó y dirige el primer Master en Inteligencia Artificial (IA) en Chile. El profesor Atkinson obtuvo un PhD in Artificial Intelligence, de la University of Edinburgh, UK, y ha sido profesor e investigador visitante en la University of Cambridge (UK), IBM TJ Watson Labs (USA), y del MIT (CSAIL, Cambridge, USA), entre otros.

TRANSFORMACIÓN DE LOS NEGOCIOS A TRAVÉS DE LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL

Durante la conferencia se abordará los desafíos y tareas principales de la transformación en una organización dirigida por la IA, además de los mecanismos para aprovecharla en función del negocio existente y cómo innovar usándola para crear los negocios del futuro. Además, discutiremos sobre cómo abordar la resistencia cultural al cambio dirigido por la IA y cómo establecer las bases para estar preparados para el mercado de la IA, que se espera alcance los US$ 500 billones en 2024.

'ces centro de experiencias y servicios UAI · LATAM

buró BUSINESS SCHOOL

CUSTOMER EXPERIENCE DAY

CXDAY CAMINO A LA EXPERIENCIA DIGITAL

09 JUNIO 2023

EXPOSITOR

MAURICIO BEJARANO

Jefe de mercadeo- Universidad EAFIT. Administrador de Negocios EAFIT- MBA Universidad de Barcelona. Profesor, Investigador y Asesor en CX, Estrategia y Diseño de Servicios.

Actualmente se desempeña como Jefe del Departamento de Mercadeo EAFIT, Profesor de Servicios y Experiencia en la Maestría en Mercadeo y MBA, Coordinador del Diplomado en Estrategia de Servicio y Experiencia. Miembro de Service Design Network (SDN) , Co-Fundador del capítulo SDN Colombia. Miembro académico de ACXC Asociación Colombiana para la Experiencia de Cliente.

DE LA ESTRATEGIA A LA EXPERIENCIA
¿CÓMO TRADUCIR LA ESTRATEGIA DEL NEGOCIO EN ATRIBUTOS DE EXPERIENCIA ACCIONALES?

Las organizaciones viven el gran reto de articular una estrategia centrada en los clientes con la implementación en la entrega de valor y las interacciones a través de los canales. En la conferencia hablaremos sobre la manera en que podemos unir estos extremos para lograr la consistencia de marca en la entrega de la promesa y la experiencia.

'ces centro de experiencias y servicios UAI · LATAM

burō BUSINESS SCHOOL

CUSTOMER EXPERIENCE DAY

CXDAY CAMINO A LA EXPERIENCIA DIGITAL

09 JUNIO 2023

EXPOSITOR

CATALINA ARGUELLO

Diseñador Industrial y Máster en Educación. Ha liderado la ejecución y diseño UX para más de 700 proyectos digitales en los últimos 8 años.

CASO DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Cuenta con experiencia aplicando metodologías de Customer Experience en diferentes industrias como Náutica, museo de los niños, da vivienda Universidad de los Andes.

'ces centro de experiencias y servicios UAI · LATAM

burō BUSINESS SCHOOL

CUSTOMER EXPERIENCE DAY

CXDAY CAMINO A LA EXPERIENCIA DIGITAL

09 JUNIO 2023

EXPOSITOR

JULIO BORRERO

Es diseñador apasionado y creativo que construye productos digitales increíbles. Ha trabajado como diseñador durante más de 15 años con experiencia comprobada en el lanzamiento de productos digitales al mercado. Algunos de los clientes con los que ha trabajado son LA Clippers, United Airlines, Copa Airlines, Johnson & Johnson, Citibanamex, Interbank, Nissan, BBVA, Pepsi, Domino's Pizza, P.F Chang's, Abbot, Bayer entre otros.

CUSTORMER JOURNEY EN LA ERA DIGITAL

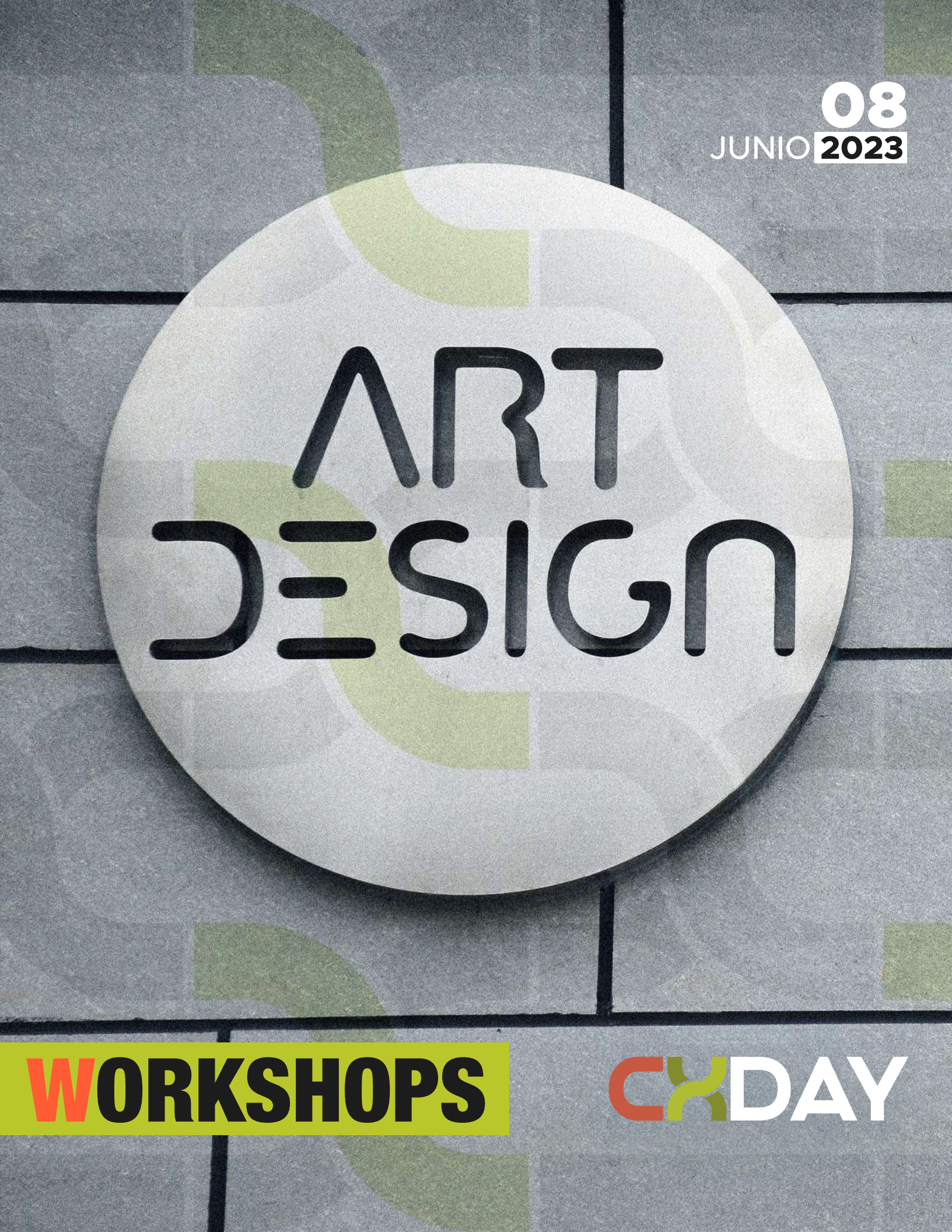
¿Qué hace diferente un Customer Journey tradicional de uno digital?

La siguiente charla explicará las diferencias y similitudes que ayudarán a entender los cambios constantes durante las experiencias de nuestros clientes en la era digital y nos ayudará a entender porque cada vez estos se vuelven más exigentes.

'ces centro de experiencias y servicios UAI · LATAM

burō BUSINESS SCHOOL

08
JUNIO 2023



WORKSHOPS

CXDAY

CUSTOMER EXPERIENCE DAY

CXDAY CAMINO A LA EXPERIENCIA DIGITAL

SILVANA RODRÍGUEZ
MAURICIO BEJARANO

WORKSHOP

08 JUNIO 2023

MÁS ALLÁ EL DISEÑO

13:00 HRS
A 17:00 HRS

De la estrategia de servicio y experiencia a la implementación consistente en las interacciones digitales. Durante este workshop desarrollaremos un enfoque y herramientas para implementar y sostener experiencias digitales alineadas con la propuesta de experiencia de marca.

'ces centro de experiencias y servicios UAI · LATAM

burō BUSINESS SCHOOL

CUSTOMER EXPERIENCE DAY

CXDAY CAMINO A LA EXPERIENCIA DIGITAL

JULIO BORRERO

WORKSHOP

08 JUNIO 2023

REIMAGINANDO EL CUSTOMER JOURNEY

08:00 HRS A 12:00 HRS

En este workshop desarrollaremos nuevas formas de aplicar un customer journey basado en las necesidades y expectativas que tienen los usuarios dentro de las experiencias digitales.

'ces centro de experiencias y servicios UAI · LATAM

burō BUSINESS SCHOOL

CXDAY CAMINO A LA EXPERIENCIA DIGITAL

CUSTOMER EXPERIENCE DAY

CONFERENCIA	NO. DE ENTRADAS	INVERSIÓN	WORKSHOP 1	WORKSHOP 2
8 DE JUNIO WORKSHOPS **9 DE JUNIO** CONFERENCIAS	1 ENTRADA	$400.00	$300.00	$300.00
	2 A 4 ENTRADAS	$380.00	$280.00	$280.00
	5 A 7 ENTRADAS	$350.00	$250.00	$250.00
	MESA DE 10 PERSONAS	$280.00	$210.00	$210.00

'ces centro de experiencias y servicios UAI·LATAM

burō BUSINESS SCHOOL

'ces centro de experiencias y servicios UAI · LATAM

burō BUSINESS SCHOOL

CXDAY

CUSTOMER EXPERIENCE DAY

"APRENDIZAJE PARA UN MUNDO REAL."

CON EL PATROCINIO DE:

BANRURAL El amigo que te ayuda a crecer

Presto

PUBLIGRAFIK

iungo

GUATEMALA
PBX: 2310-7700
+(502) 5757-1647
kamoran@somosburo.com

MÉXICO
+52 55 4854 3989
tcastillo@somosburo.com

COLOMBIA
+313 320 833 5850
mfandino@somosburo.com

REP. DOM.
+1 (809) 756 4043
scolombo@perfilesycompetencias.com

www.somosburo.com